Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2097

Vragen van de leden **Oosenbrug** en **Otwin van Dijk** (beiden PvdA) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *de toegankelijkheid van Mijnoverheid.nl en apps van de overheid* (ingezonden 16 februari 2016).

Antwoord van Minister **Plasterk** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 4 april 2016).

Vraag 1
Kent u het bericht dat de website Mijnoverheid.nl en andere apps van de overheid niet voldoende toegankelijk zijn?[1]

Antwoord 1
Ja. Er zijn over de toegankelijkheid van MijnOverheid klachten binnengekomen bij de Ooglijn van de Oogvereniging en de Maculavereniging. De website van MijnOverheid voldoet aan de richtlijnen voor toegankelijkheid. De berichtenbox echter zou met bepaalde schermleessoftware (JAWS) niet goed te benaderen zijn. In andere gevallen is deze wel te raadplegen maar zou nog beter toegankelijk kunnen worden gemaakt. Daarnaast is er een klacht binnengekomen over een particuliere afvalwijzerapp. Dit is geen overheidsapp, maar een particulier initiatief dat gebruik maakt van open data van de overheid.

Vraag 2
Bent u het eens dat dat overheidsportalen en apps van de overheid voor iedereen toegankelijk moeten zijn, ook voor mensen met een beperking, en kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 2
Websites van de overheid dienen te voldoen aan de open standaard Webrichtlijnen.
Deze Webrichtlijnen bevatten richtlijnen voor techniekonafhankelijke toegankelijkheid voor websites. Ze moeten daarmee goed werken op diverse apparaten zoals tablets, smartphones en hulpapparatuur. Webgebaseerde mobiele applicaties ofwel *web apps* vallen onder de werkingssfeer van deze

[1] https://www.oogvereniging.nl/2016/02/vaarwel-blauwe-envelop-alleen-als-mijnoverheid-nl-volledig-toegankelijk-is/

ah-tk-20152016-2097
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

internationale standaard, geadopteerd als de Europese standaard EN 301 549 en in de nationale standaard de Webrichtlijnen.
WCAG 2.0, EN 301 549 en de Webrichtlijnen zijn echter noch geschreven voor, noch automatisch van toepassing op niet webgebaseerde mobiele applicaties, de zogenaamde *native apps* en op hybride vormen tussen web en native apps, die vanuit *app stores* geïnstalleerd dienen te worden op specifieke tablets, smartphones en andere apparaten. Er bestaat voor deze apps op dit moment geen breed geaccepteerde internationale standaard.
Een standaard is belangrijk. Onder het Nederlands voorzitterschap heb ik recent het initiatief genomen om een verkenning te laten uitvoeren naar de toepasbaarheid van de internationale en Europese open standaard voor websites (WCAG en EN 301 549) op niet webgebaseerde apps. Zodra de standaard voor niet webgebaseerde apps in internationaal dan wel Europees verband is vastgesteld, zal ik maatregelen kunnen nemen om deze standaard ook voor de Nederlandse overheid verplicht te stellen. Ik kan deze dan laten aanwijzen als voor de overheid verplicht te gebruiken open standaard via de procedure van het Forum Standaardisatie.

Vraag 3
Bent u het ermee eens dat Mijnoverheid.nl voldoende toegankelijk moet zijn voor iedereen, ook voor mensen met een visuele of auditieve beperking, voordat burgers alleen van dit portaal gebruik kunnen maken om hun zaken met de overheid te regelen, en kunt u uw
antwoord toelichten?

Antwoord 3
Natuurlijk moet MijnOverheid ook toegankelijk zijn voor mensen met een visuele of auditieve beperking. De toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid is een prioriteit bij doorontwikkeling van deze belangrijke generieke voorziening. We zijn daarom met de signalen van de Oogvereniging direct aan de slag gegaan. Na het ontvangen van dit signaal hebben de toegankelijkheidsitems de hoogste prioriteit gekregen voor de volgende functionele release. Er wordt tevens extra getest op de werking van MijnOverheid met screenreaders.
Het verbeteren van de toegankelijkheid is een continu proces. MijnOverheid voldoet nu aan de webrichtlijnen (WCAG 2.0) versie 2 met twee sterren. Jaarlijks wordt getest of en in welke mate MijnOverheid aan de webrichtlijnen blijft voldoen. Ook vindt er jaarlijks gebruikersonderzoek plaats onder de doelgroepen naar de wensen en verwachtingen ten aanzien van MijnOverheid. Daarnaast wordt twee keer per jaar gebruiksonderzoek uitgevoerd in een labomgeving met willekeurig geselecteerde burgers. Ook wordt in 2016 begonnen met twee maal per jaar een gebruikerspanel MijnOverheid waar vertegenwoordigers van belangorganisaties vertegenwoordigd zijn. De Oogvereniging wordt hiervoor uitgenodigd.
Tevens zal de Berichtenbox-app – die in 2016 gelanceerd wordt – in samenwerking met Stichting Accesibility worden getest op onder meer screenreaders en toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking.

Vraag 4
Kent u het amendement van het lid van Otwin van Dijk (TK 33 990, nr. 17) over de uitvoering van het op 13 december 2006 te New York tot stand gekomen Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (Trb. 2007, 169), waarin algemene toegankelijkheid geborgd wordt, ook van overheidsdiensten en websites?

Antwoord 4
Ja.

Vraag 5
Kunt u aangeven welke stappen er gezet worden om de algemene toegankelijkheid van Mijnoverheid.nl en apps van de overheid te verbeteren en de algemene toegankelijkheid van digitale overheidsdiensten te waarborgen?

Antwoord 5
Zie mijn antwoord onder 2, 3 en 4. Er is veel aandacht voor de toegankelijkheid van (digitale) overheidsdiensten. Veel overheidsorganisaties hanteren het click-call-face principe, waarbij het eerste contact digitaal is, vervolgens een informatienummer beschikbaar is en indien nodig persoonlijk contact plaatsvindt. Overheidsorganisaties doen gebruikersonderzoek. Doorontwikkeling van voorzieningen vindt mede plaats op basis van dergelijk onderzoek. Voor het zoeken en vinden van hulp bij het gebruik van digitale overheidsdiensten zijn er verschillende (lokale) mogelijkheden, zoals bijvoorbeeld de i-shops in Den Haag of de spreekuren in bibliotheken. Voor het (digitaal) zaken laten doen door een ander is er de mogelijkheid van DigiD machtigen. Voor mensen die zelf digivaardiger willen worden is het Digitaal Hulpplein in het leven geroepen, waarmee het makkelijker wordt om een cursus op maat te vinden. De Belastingdienst heeft met de Koninklijke Bibliotheek een convenant gesloten om mensen via 800 openbare bibliotheken de beschikking te geven over gratis gebruik van computers met internet en printfaciliteiten, en om hen in staat te stellen daar kosteloos digivaardigheidscursussen te volgen.
Digitalisering maakt het ook makkelijk voor mensen die moeite hebben met informatie op papier, bijvoorbeeld door de mogelijkheid van het laten voorlezen van teksten, en de mogelijkheid om vooringevulde formulieren te maken en aan te bieden. Daardoor hoeven mensen zelf minder informatie te verstrekken. Dit heeft ook positieve effecten op de vermindering van administratieve lasten.

Vraag 6
Is het mogelijk er voor te zorgen dat Mijnoverheid.nl voldoende toegankelijk is voor mensen met een handicap, voordat burgers al hun zaken digitaal moeten afhandelen en geen gebruik meer kunnen maken van andere mogelijkheden? Zo ja, kunt u aangeven wanneer dit het geval is en hoe u dit gaat doen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6
Zie het antwoord op vraag 3 en vraag 5.

Vraag 7
Op welke wijze kunnen burgers met een beperking communiceren met de overheid wanneer digitale communicatie de enige mogelijkheid is, maar deze kanalen onvoldoende toegankelijk zijn voor burgers met een beperking?

Antwoord 7
Voor de mensen die niet in staat zijn op papier zelfstandig zaken te doen met de overheid verandert er in principe niets. Op dit moment zijn er bij de meeste overheidsorganisaties verschillende communicatiekanalen. Overheidsorganisaties zorgen zelf voor alternatieve kanalen wanneer digitale communicatie niet mogelijk is. Zo zorgt de Belastingdienst er voor dat mensen die geen beschikking hebben over een computer en internet, niet digitaal vaardig zijn en geen ondersteuning in hun omgeving kunnen krijgen, altijd een oplossing op maat kunnen krijgen. Dat kan ook een papieren kopie zijn.

Vraag 8
Op welke wijze gaat u garanderen dat nieuwe websites en apps die gelanceerd worden direct toegankelijk zijn voor iedereen?

Antwoord 8
Zie het antwoord op vraag 2.
Zoals onder 3 beschreven, heb ik het initiatief genomen om deze in Europees verband te laten ontwikkelen en vervolgens vast te stellen. Vooruitlopend op de adoptie van een internationale of Europese standaard, zal ik bij het Forum Standaardisatie de vraag neerleggen welke standaarden en of richtlijnen nu al kunnen worden gehanteerd voor niet webgebaseerde apps van de overheid en hoe het gebruik daarvan kan worden bevorderd. Wel merk ik daarbij op dat toepassing van de richtlijnen voor toegankelijke websites (de open standaard Webrichtlijnen) op niet webgebaseerde apps niet alle specifieke toegankelijkheidskwesties voor mobiele apparaten zal oplossen, omdat deze richtlijnen daarvoor niet specifiek ontwikkeld zijn. Denk bijvoorbeeld aan

specifieke problemen gerelateerd aan kleine beeldschermen, touch screen of zoomen en uitvergroten, zoals in de hierboven beschreven klacht over de particuliere afvalwijzer app. Mogelijk biedt hergebruik van bestaande standaarden geen oplossing voor zulke elementen en is de ontwikkeling en vaststelling van extra richtlijnen in Europees verband, specifiek voor mobiele apparaten, noodzakelijk om maximale toegankelijkheid te bevorderen.

Vraag 9
Kunt u aangeven op welke wijze de Kamer geïnformeerd wordt over de garantie van algemene toegankelijkheid van mijnoverheid.nl en apps van de overheid, en op welke wijze de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, als coördinator van de ratificatie van het VN Verdrag inzake rechten van personen met een handicap, betrokken is bij dit proces?

Antwoord 9
De uitvoering van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap is een rijks- en daarmee kabinetsbrede verantwoordelijkheid. Voor de toegankelijkheid van de website MijnOverheid ben ik primair verantwoordelijk. Andere bewindspersonen en bestuursorganen dragen zelf de verantwoordelijkheid voor de toegankelijkheid van hun eigen websites en apps.
In het Algemeen Overleg over Open data op 8 december 2015 heb ik uw Kamer toegezegd u dit voorjaar te informeren over de voortgang van de toegankelijkheid van overheidswebsites. Zie ook het antwoord op vraag 2.